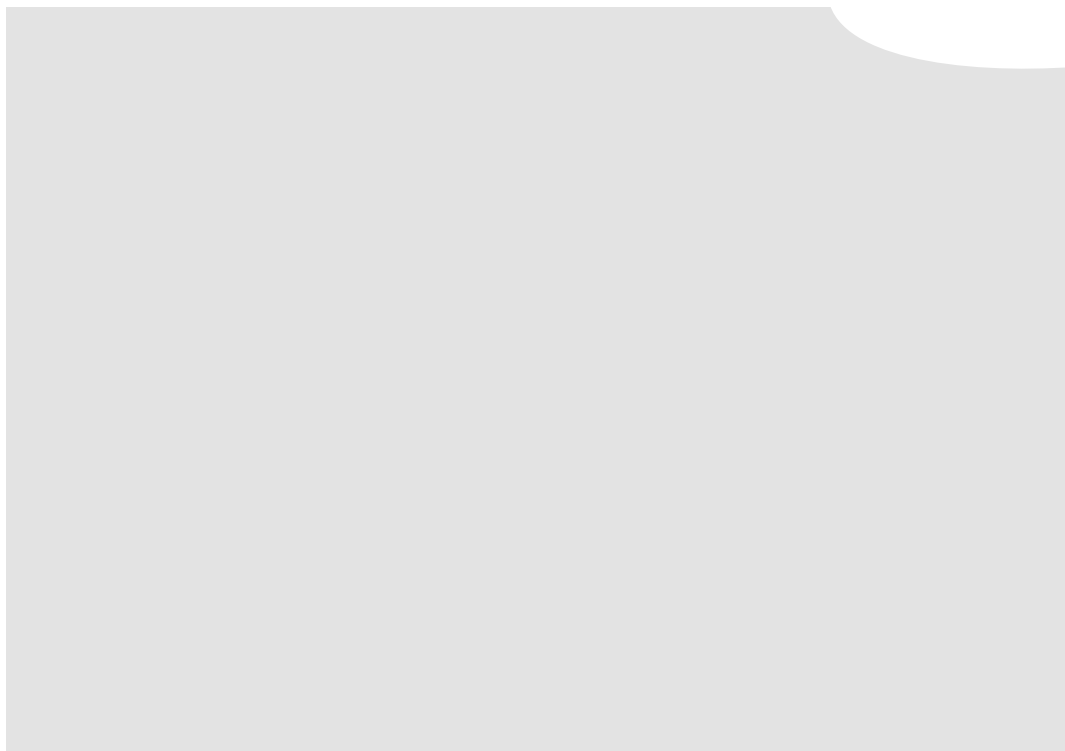


## Afdelingsbrochure

# Spoedgevallen





# Welkom op onze spoedgevallendienst

Uw bezoek aan onze dienst is wellicht onverwacht. U bent misschien ongerust en heeft tal van vragen. In deze brochure beantwoorden we al een aantal van deze vragen. Heeft u nog vragen? Spreek dan één van onze medewerkers aan.

## *Vorbereiding op uw opname*

### 1. Aanmelden en inschrijven

Meld u aan bij het onthaal van de spoedgevallendienst. Een onthaalmedewerker helpt u verder en schrijft u in. Om uw inschrijving volledig te maken vraagt de onthaalmedewerker volgende zaken:

- uw identiteitskaart, naam, geboortedatum, adres, telefoonnummer en e-mailadres;
- de verwijfsbrief van uw (huis)arts;
- verzekeringsdocumenten, in het geval van een arbeids- of sportongeval;
- uw verzekeringskaart in geval van opname.

Berg uw identiteitskaart en verzekeringskaart na inschrijving onmiddellijk terug op. Het e-mailadres gebruiken we enkel voor een tevredenheidsonderzoek (zie verder).

### Voorschotregeling

Als u **niet gedomicilieerd** bent in België of Nederland, rekent het ziekenhuis een voorschot aan. Dit wordt bij inschrijving betaald met bancontact of visa en dekt de eerste zorgen op spoed. Afhankelijk van de onderzoeken die nodig zijn, worden bijkomende prestaties aangerekend. Deze dient u eveneens onmiddellijk te betalen. De onthaalmedewerker kan u een overzicht geven van de verschillende extra kosten. U ontvangt een definitieve afrekening.

Als uw klachten zeer ernstig of levensbedreigend zijn, helpen we u uiteraard direct.

### Parkeren

Het aantal parkeerplaatsen aan de spoedgevallendienst is beperkt. Daarom vragen we u om de wagen binnen de 20 minuten na aanmelding te (laten) verplaatsen. U mag gratis de ondergrondse parking in de Moerlandstraat gebruiken. Vraag uw ticket aan het onthaal van de spoedgevallendienst.

## Triage en wachttijden

Soms worden patiënten die na u binnenkwamen, eerst behandeld omdat hun aandoening ernstiger is. De ernst van de situatie bepaalt de wachttijd. We doen er alles aan om de wachttijden zo kort mogelijk te houden en u een zo compleet mogelijke zorg aan te bieden. In de wachtzaal kunt u televisie kijken of een tijdschrift lezen. In het hele ziekenhuis kunt u via 'WIFI AZN\_Hotspot' op het internet.

Patiënten komen op verschillende manieren terecht op onze dienst. Op eigen initiatief, via de huisarts, met de ziekenwagen, ... Allen met verschillende klachten variërende in aard en ernst. Het is cruciaal dat we patiënten met levensbedreigende klachten eerst identificeren en deze onmiddellijk de eerste zorgen kunnen toedienen. Hiervoor gebruiken we het 'Manchester Triage Systeem'. Dit is een wetenschappelijk bewezen instrument dat wereldwijd wordt gebruikt. Hiermee delen we patiënten op in vijf categorieën met kleurcodes. De kleurcode geeft de volgorde aan voor verdere behandeling. Daardoor krijgen alle patiënten de zorg op het juiste moment. Zo helpen we de patiënten met de ergste klachten het eerst.

Eens u ingeschreven bent, roept een verpleegkundige u binnen in de triageruimte. Uw naam, voornaam en geboortedatum wordt gevraagd. Daarna krijgt u een identificatiebandje om de pols. Controleer ook zelf of de gegevens op dit bandje correct zijn.

Hieronder vindt u het overzicht van de kleurcodes en de bijhorende wachttijden.

	<b>rood = levensbedreigend</b> U wordt onmiddellijk door een arts gezien.
	<b>oranje = zeer dringend</b> U wordt binnen de 10 minuten door een arts gezien.
	<b>geel = dringend</b> U wordt binnen het uur door een arts gezien.
	<b>groen = standaard</b> U wordt binnen de 2 uur door een arts gezien.
	<b>blauw = niet urgent</b> U wordt binnen de 4 uur door een arts gezien.

De triageverpleegkundige duidt aan in welke categorie u werd ingedeeld. Als we u sneller kunnen helpen, doen we dat uiteraard.

### **Deze wachttijden zijn een richttijd tot het eerste onderzoek door een spoedarts**

De totale wachttijd op de spoedgevallendienst hangt af van:

- het aantal vrije kamers in het ziekenhuis;
- de beschikbaarheid van de artsen;
- het aantal patiënten op de dienst spoedgevallen;
- het aantal MUG-interventies;
- het aantal patiënten met code rood, oranje of geel.

### **Moet u nuchter blijven?**

Dit hangt af van uw klachten. Bespreek dit met de triageverpleegkundige. Indien u wel nuchter moet blijven, mag u niets eten of drinken tot de oorzaak of de behandeling van uw probleem gekend is.

### **Heeft u pijnstilling nodig?**

Spreek hierover met de triageverpleegkundige. Vermeld duidelijk allergieën, medicatiegebruik (bloedverdunners, reeds ingenomen pijnstillers) en gekende medische problemen (maagzweer, dialyse, ...).

**Aan begeleider(s): Als u merkt dat de toestand van de patiënt achteruitgaat, verwittig dan onmiddellijk een verpleegkundige of spoedarts of gebruik het beloproepsysteem.**

## **2. Het eerste onderzoek**

Het eerste onderzoek bestaat meestal uit een bevraging en lichamelijk onderzoek. Vaak meten we uw bloeddruk, hartslag, lichaamstemperatuur en zuurstofsaturatie. Er kunnen bijkomende onderzoeken nodig zijn zoals een bloedafname, electrocardiogram of medische beeldvorming.

Bij het eerste contact met een zorgverlener wordt uw identiteit opnieuw gecontroleerd. Die controle herhalen we telkens bij latere behandelingen of onderzoeken. Om een volledig beeld te krijgen van uw medische toestand vragen we naar uw medische voorgeschiedenis, gekende allergieën en uw thuismedicatie. Ook deze vragen zullen regelmatig terugkeren.

Het is enorm belangrijk dat het juiste schema van de medicatie die u thuis gebruikt (aantal, dosis en meest recente medicatie) gekend is. Overleg eventueel met uw huisarts op voorhand.

Het is het best om uw thuismedicatie in de originele verpakking mee te brengen naar het ziekenhuis, samen met een overzichtslijst ervan. Als patiënt bent u mee verantwoordelijk voor de correcte gegevens omtrent uw thuismedicatie. Een arts of verpleegkundige zal uw medicatielijst samen met u overlopen.

U zult bevestigd en onderzocht worden door een arts. Aangezien wij een opleidingscentrum zijn kan dit initieel gebeuren door een stagiair-arts. U wordt nadien zeker onderzocht door een arts-assistent of spoedarts.

Voorzie minimum één tot twee uur alvorens de (meeste) resultaten zijn gekend.

### **Bezoek**

Er zijn geen bezoeken op de spoedgevallendienst. **We laten maximum twee bezoekers tegelijkertijd toe in de onderzoekskamers.** Bezoekers kunnen onderling afwisselen. **Blijf aub zo veel mogelijk in de onderzoekskamers of wachtzalen, om de privacy en rust van andere patiënten te garanderen.**

## **3. Het tweede onderzoek en behandeling**

### **Het meedelen van resultaten, therapie, voorschriften en ontslag**

De spoedarts deelt u, eventueel na een hercontrole, de resultaten mee en een vermoedelijke diagnose. Indien u naar huis mag zal de spoedarts u de nodige voorschriften bezorgen.

Laat op tijd weten of u verzekeringsdocumenten, afwezigheidsattesten of dergelijke nodig heeft.

### **Bijkomend onderzoek - de orgaanspecialist**

De spoedarts kan een andere arts-specialist contacteren om u verder te onderzoeken of op te volgen. De specialist met wachtdienst bepaalt mee welke onderzoeken nog moeten uitgevoerd worden en of u al dan niet wordt opgenomen in het ziekenhuis.

## 4. Hospitalisatie of ontslag

### A. Opname in het ziekenhuis: kamertype, vrijkomen van kamer en administratie

Als u wordt opgenomen vragen we naar uw kamerkeuze. U kunt kiezen uit een één- of tweepersoonskamer. Hou er rekening mee dat er kamersupplementen worden aangerekend bij een éénpersoonskamer. Afhankelijk van uw verzekering, moet u een voorschot betalen. Alle informatie over onkosten en supplementen, kunt u terugvinden in de opnameverklaring die u ondertekent bij hospitalisatie. Onze administratieve medewerkers geven u ook meer uitleg.

Het komt regelmatig voor dat er pas later op de dag een kamer beschikbaar is. Daardoor moet u misschien enkele uren wachten op de spoedgevallendienst vooraleer u overgebracht wordt naar de verblijfsafdeling. We vragen uw begrip en proberen de wachttijden te beperken. Zo nodig wordt er een broodmaaltijd voor u voorzien op de spoedgevallendienst.

### B. Dringende operatie?

Als u een dringende operatie moet ondergaan, zal de verpleegkundige de nodige voorbereidingen starten. **Het belangrijkste is dat u 6 uur voor de operatie nuchter moet zijn. We dringen er dan ook op aan geen voeding of dranken meer te nuttigen.**

Ook een dringende operatie wordt gepland. Veel heekkundige ingrepen kunnen trouwens vlot gepland worden voor de volgende dag of later. In functie van de urgentiegraad bepalen de chirurg en de anesthesist wanneer de ingreep zal plaatsvinden. Zo mogelijk laten we u een vragenlijst met betrekking tot narcose en uw medische voorgeschiedenis invullen en ondertekenen.

Voor minderjarigen is de schriftelijke toestemming vereist van een ouder of een vertegenwoordiger van het kind. Enkel in acute situaties wordt een kind geopereerd zonder voorafgaande schriftelijke toestemming

### C. Ontslag

- U ontvangt de nodige attesten, voorschriften en infobrochures.
- Als er nood is aan opvolging, wordt er een afspraak gemaakt of krijgt u een telefoonnummer mee om een afspraak te maken.
- De ontslagbrief wordt automatisch aan uw huisarts bezorgd.

## Geïnformeerde toestemming

AZ Nikolaas respecteert de rechten van de patiënt: het beleid kan worden nagelezen op de website [www.aznikolaas.be](http://www.aznikolaas.be). Een folder omtrent de rechten en de plichten van de patiënt is eveneens beschikbaar: vraag dit gerust aan de hoofdverpleegkundige van de afdeling.

Elke behandeling of therapie die u ondergaat, kan enkel gebeuren met uw toestemming. Dit nadat u geïnformeerd bent over de voor- en nadelen, de alternatieven (indien deze er zijn), de mogelijke bijwerkingen, de financiële aspecten, ... Voor sommige behandelingen kan uw arts u vragen dit schriftelijk vast te leggen in een document (Informed consent).

## Wat te doen bij complicaties of vragen?

Heeft u na het bezoek aan onze spoedgevallendienst nog vragen, dan kunt u ons bereiken op het algemeen nummer van onze dienst: 03 760 60 00.

Voor medische vragen kunnen wij u vragen om naar onze dienst te komen omdat een klinische inschatting via telefoon moeilijk is. We verbinden u niet rechtstreeks door met een specialist.

Merkt u dat er zich opnieuw een belangrijk medisch probleem voordoet, dan meldt u zich best terug aan op de spoedgevallendienst.

Voor de meeste vragen kunt u bij uw huisarts terecht.

### Facturatie

Binnen enkele weken na uw bezoek aan de spoedgevallen ontvangt u een factuur. Meer informatie omtrent de ziekenhuisfactuur vindt u op de website [www.aznikolaas.be](http://www.aznikolaas.be).



## Kindvriendelijk ziekenhuis

Op de spoedgevallendienst proberen we de wachttijden voor kinderen zoveel mogelijk tot een minimum te beperken. We gebruiken speciaal ingerichte observatiekamers voor kinderen. Ouders worden bij elk onderzoek of behandeling toegelaten. Heeft uw kind een operatie nodig, dan mag er doorgaans een ouder bij blijven in het operatiekwartier, totdat uw kind onder narcose is.

Bij kinderen hebben we bijzondere aandacht voor pijn en koorts. Waar het kan, kiezen we voor kindvriendelijke oplossingen om pijn te vermijden, zoals lachgas of verdovende pleisters.

We willen weten wanneer uw kind het laatst koortswerende of pijnstillende medicatie kreeg. Dit is belangrijk om, indien nodig, op het juiste moment een volgende dosis te voorzien.

We kunnen u vragen om uw kind uit te kleden, te wegen en de lichaamstemperatuur te meten. Als uw kind honger of dorst heeft, vraag dan eerst aan de verpleegkundige of uw kind mag eten of drinken.

Als er flesvoeding nodig is, kan dit gevraagd worden bij de verpleegkundige. Geef ons door welke voeding en eventuele toevoegingen u geeft en hoeveel milliliter per flesje nodig is.

De spoedarts die uw kind onderzoekt, zal zo nodig contact opnemen met de kinderarts met wachtdienst.

Als uw kind wordt opgenomen op de kinderafdeling, kan er één volwassene mee overnachten op de kamer. Hiervoor wordt een supplement aangerekend. Bij opname tekent een ouder de opnameverklaring.

Meer informatie via de website:

[www.aznikolaas.be/baby-en-kindvriendelijk-ziekenhuis](http://www.aznikolaas.be/baby-en-kindvriendelijk-ziekenhuis).

## Vertrek tegen medisch advies

We raden u af om het ziekenhuis te verlaten tegen het advies in van de spoedarts of uw behandelende arts. Het is belangrijk dat de nodige onderzoeken kunnen gebeuren en de resultaten ervan kunnen beoordeeld worden om tot een juiste diagnose te komen. Dit alles vraagt vaak tijd en geduld.

Een opname is soms nodig om al deze onderzoeken te plannen en een observatie of behandeling in te stellen. Laat ons weten wat de reden is waarom u het ziekenhuis vervroegd wenst te verlaten. Wij proberen dan samen met u naar een oplossing te zoeken. Indien u toch tegen medisch advies in het ziekenhuis verlaat, zal de urgentiearts daarvan melding maken in uw medisch dossier. We vragen u dan ook om een attest te ondertekenen dat wordt toegevoegd aan uw medisch dossier.

## Huisartsenwachtpost

[www.wpwaasland.be](http://www.wpwaasland.be)

**Woont u in Beveren, Kruibeke, Sint-Gillis-Waas, Sint-Niklaas, Stekene, Temse, Waasmunster, of in een van de deelgemeenten? Dan kunt u een beroep doen op de centrale dag- en nacht huisartsenwachtpost van Sint-Niklaas.**

De wachtpost is open van vrijdagavond 19.00 uur tot maandagochtend 08.00 uur, op feestdagen van 19.00 uur de dag voordien tot 08.00 uur de dag erna.

De satellietwachtposten van Beveren en Sint-Gillis-Waas zijn enkel open op zaterdag, zondag en feestdagen van 08.00 tot 20.00 uur.

Opgelet! U moet altijd eerst bellen voor een afspraak: 03 361 03 61.

## Wachtdienst apotheken

[www.waseapothekers.be/wacht](http://www.waseapothekers.be/wacht)

Op het televisiescherm in de externe wachtzaal kunt u de gegevens van de apotheker van wacht terugvinden. U kunt tot 22.00 uur 's avonds bij hen terecht.

Tussen 22.00 uur 's avonds en 09.00 uur 's ochtends kunt u het callcenter bellen: 09 03 99 00. Zij verbinden u mogelijk door met de lokale politie.

## Wachtdienst tandartsen

[www.tandarts.be](http://www.tandarts.be)

In het weekend en op feestdagen is er tussen 09.00 en 18.00 uur een tandartsen-wachtdienst voor noodbehandelingen. Deze is bereikbaar via 090 33 99 69.

## Tevredenheidsonderzoek

Tevreden of ontevreden? Laat het ons weten!

Ons team wil u elke dag opnieuw de best mogelijke zorg in de best mogelijke omstandigheden bieden. We zijn er ons echter van bewust dat een opname op de dienst spoedgevallen een ingrijpende gebeurtenis kan zijn. Daarom willen we graag meer weten over uw ervaring op onze dienst.

Uw suggesties zijn een grote hulp om de werking van onze dienst te evalueren en waar nodig bij te sturen. Zo verbeteren we de kwaliteit van onze zorg.

Enkele keren per jaar worden er tevredenheidsenquêtes verstuurd via e-mail. De vragenlijst wordt anoniem en vertrouwelijk verwerkt. Hopelijk neemt u even de tijd om de enquête in te vullen. Alvast bedankt voor uw medewerking!

Heeft u vragen of opmerkingen over de manier waarop u bent ontvangen of verzorgd, dan kunt u contact opnemen met de ombudsdienst op het nummer 03 760 28 50 of via e-mail: [ombudsdienst@aznikolaas.be](mailto:ombudsdienst@aznikolaas.be)

## Team

Tijdens uw verblijf komt u met verschillende personen van ons team in contact. Al onze artsen en medewerkers dragen een identificatiebadge.

AZ Nikolaas is een opleidingscentrum voor arts-specialisten, huisartsen in opleiding en studenten geneeskunde/paramedicus/verpleegkunde/ondersteunende personeel. Het is mogelijk dat u tijdens uw verblijf in contact komt met één van deze personen in opleiding.

In deze rubriek lichten we de verschillende zorgverstrekkers en andere medewerkers toe. Indien u vragen heeft, helpen zij u graag verder.

### Spoedartsen

Dr. J. Damen | Medisch diensthoofd

Dr. B. Bouts

Dr. S. De Geeter

Dr. C. Grossen

Dr. I. Jacobs

Dr. M. Slaus

Dr. S. Vandekerckhove

Dr. H. Van Mieghem

Dr. K. Vermeulen

Dr. J. Von Wielligh

Zoals eerder vermeld, komt u op onze spoedgevallendienst mogelijk ook in contact met andere artsen (arts-specialisten en artsen in opleiding).

### Verpleegkundigen

Het verpleegkundig team, onder leiding van hoofdverpleegkundige Filip Leroux, bestaat uit ongeveer 50 verpleegkundigen.

## **Onthaalmedewerkers**

Een team onthaalmedewerkers zorgt voor de administratieve afhandeling van uw inschrijving en verzorgt de telefonie binnen de afdeling.

## **Schoonmaak**

Orde en netheid zijn belangrijk in een ziekenhuis. Dagelijks komen de mensen van de schoonmaakdienst hiervoor langs op onze afdeling.

## **Logistieke medewerkers**

De logistieke medewerkers zorgen voor het rondbrengen van de maaltijden, patiëntenvervoer en andere praktische zaken ter ondersteuning van de werking van de dienst.

## **Levensbeschouwelijke zorg**

Het ziekenhuis beschikt over een team medewerkers (existentieel supportteam) die u en uw naasten kunnen ondersteunen bij zingevingsvragen. Zij werken vanuit een professioneel pluralistische houding. Wilt u één van deze medewerkers spreken, vraag dan aan een verpleegkundige om hen te contacteren. Desgewenst kunnen zij u in contact brengen met een vertegenwoordiger van uw geloofsgemeenschap. Uw vraag wordt steeds in alle discretie en met het nodige respect behandeld.

### Veilige zorg

#### **Patiëntidentificatie**

Bij het toedienen van medicatie en bij medische/verpleegkundige handelingen, is het belangrijk dat uw identiteit gecontroleerd wordt om elke vergissing uit te sluiten. U zult meermaals gevraagd worden uw naam en geboortedatum te formuleren (telkens opnieuw bij een eerste contact met een nieuwe zorgverlener). Dit is een standaardprocedure in ons ziekenhuis, die mee een veilige zorg garandeert. Het is dan ook belangrijk om gedurende uw hele ziekenhuisverblijf steeds uw identificatiebandje te dragen. Als het toch zou loskomen, verloren zou gaan of het identificatiebandje niet meer leesbaar is, gelieve dit dan zo snel mogelijk te melden aan een verpleegkundige.

#### **Tromboseprofylaxebeleid**

Wanneer tijdens uw verblijf van toepassing, zult u door uw behandelend arts en/of verpleegkundige geïnformeerd worden over wat u als patiënt kunt doen om het krijgen van een diep veneuze trombose (bloedklonter) te voorkomen.

Ook wanneer u hier in het verleden reeds voor behandeld werd, zal bekeken worden of de eventuele medicatie die u hiervoor inneemt voor uw verblijf (tijdelijk) dient te worden stopgezet en wanneer hiermee terug kan gestart worden na de ingreep.

#### **Valpreventiebeleid**

In AZ Nikolaas zijn we zeer waakzaam voor valincidenten van onze patiënten. Hiervoor werd een valpreventiebeleid uitgewerkt. Van belang is dat u steeds valincidenten uit het verleden bespreekt met de verpleegkundige, therapeut of arts. We wijzen u graag op een aantal aspecten waar u zelf tijdens uw verblijf op kunt letten in onze affiche voor valpreventie die u kunt terugvinden op [www.aznikolaas.be](http://www.aznikolaas.be).

#### **Decubituspreventiebeleid**

In AZ Nikolaas passen we een beleid toe dat het ontstaan van doorligwonden bij onze patiënten dient te voorkomen. Meer informatie hieromtrent kunt u nalezen in de patiëntenbrochure 'Preventie decubitus'. Deze kunt u terugvinden op [www.aznikolaas.be](http://www.aznikolaas.be).

## **Pijn**

Tijdens uw verblijf is het mogelijk dat u pijn heeft. Deze pijn kan gerelateerd zijn aan uw opname of reeds langer aanwezig zijn (rugklachten, hoofdpijn, ...). De (pijn) verpleegkundige en/of uw arts zullen uw pijn regelmatig bevragen. De ernst van de pijn kan het best aan de hand van een cijfer van 0 (geen pijn) tot 10 (onhoudbare pijn) of op een speciale meetlat aangegeven worden. Het is echter belangrijk om zelf pijn direct te melden. U hoeft niet te wachten tot een zorgverlener bij u komt. Hoe langer u wacht, hoe moeilijker het is om de pijn onder controle te krijgen. Aanhoudende pijn is namelijk een belangrijke oorzaak van een vertraagd herstel. Informatie rond 'pijn' kunt u terugvinden op de website [www.aznikolaas.be](http://www.aznikolaas.be).

## **Ziekenhuishygiëne**

Een goede handhygiëne is belangrijk om de overdracht van ziektekiemen te voorkomen. Uw zorgverstrekkers ontsmetten hiervoor de handen met handalcohol. U kunt ook helpen door uw handen regelmatig te wassen met water en zeep (bv. vóór de maaltijd, na toiletgebruik, na hoesten, niezen of snuiten, bij vuile handen). Sommige patiënten zullen van de arts de raad krijgen om de handen ook te ontsmetten.

Bepaalde kiemen worden ook verspreid via de lucht. Daarom is het belangrijk om te hoesten, niezen of snuiten met een afgewend gezicht en de mond en neus af te dekken met een papieren zakdoekje. Dit papieren zakdoekje wordt na gebruik weggegooid, en daarna worden de handen gewassen.

Voor sommige kiemen worden in het ziekenhuis extra voorzorgsmaatregelen genomen. U wordt dan 'in isolatie' verzorgd. De ziekenhuismedewerkers dragen bij uw verzorging handschoenen, een masker of een schort. Aan uw kamerdeur hangt ook een fiche met deze informatie. Indien u nog vragen heeft, kunt u steeds terecht bij de verpleegkundige van de afdeling of bij de dienst Ziekenhuishygiëne (tel. 03 760 27 09).

## **Orgaan- en weefseldonatie**

AZ Nikolaas past de wetgeving inzake orgaan- en weefseldonatie toe: het beleid kan worden nagelezen op de website [www.aznikolaas.be](http://www.aznikolaas.be).

## Algemene informatie

- Op de terreinen van AZ Nikolaas geldt een **algemeen rookverbod**, behalve in enkele specifieke rooklokalen. Er bevindt zich een rookpaviljoen op alle campussen. Algemeen wordt aangenomen dat roken en overmatig gebruik van alcohol schadelijk zijn voor uw gezondheid. Bij sommige therapieën of behandelingen wordt roken of het gebruik van alcohol absoluut afgeraden. Indien u hieromtrent specifieke vragen heeft, aarzel niet om uw arts hierover aan te spreken.
- 10 duidelijke afspraken omtrent uw en onze veiligheid vindt u terug in het Reglement Inwendige orde, raadpleegbaar op de website [www.aznikolaas.be](http://www.aznikolaas.be).
- Uitleg over de financiële aspecten van uw opname kunt u terugvinden in de **financiële infogids**, beschikbaar aan het onthaal van het ziekenhuis of via onze website ([www.aznikolaas.be/patiënt](http://www.aznikolaas.be/patiënt)). De meerkost van een éénpersoonskamer (o.a. het aanrekenen van een voorschot bij opname en de hieraan verbonden supplementen) wordt hierin toegelicht.
- Indien u over een **hospitalisatieverzekering** beschikt, is het raadzaam om uw verzekeraar vooraf op de hoogte te brengen van uw opname en u goed te informeren over de zaken die (al dan niet) opgenomen zijn in uw polis.
- Ons ziekenhuis neemt deel aan de **uitwisseling van gezondheidsgegevens (COZO)**. Meer informatie kunt u terugvinden op [www.cozo.be](http://www.cozo.be) of in de specifieke brochure, beschikbaar aan het onthaal van het ziekenhuis.
- De Ombudsdienst van het ziekenhuis bevindt zich in de nabijheid van de hoofdingang van campus Sint-Niklaas - Moerlandstraat. Meer informatie over de werking van de Ombudsdienst en de rechten die u heeft als patiënt vindt u op onze website: [www.aznikolaas.be](http://www.aznikolaas.be).
- Het ziekenhuis is niet verantwoordelijk voor behandelingen uitgevoerd door zelfstandige artsen en paramedici (o.a. kinesisten) in het ziekenhuis (afwijzing centrale aansprakelijkheid). Zij sluiten hier zelf een verzekering voor af.
- Het ziekenhuis is niet verantwoordelijk voor diefstal en verlies van waardevolle voorwerpen. We raden aan geen waardevolle voorwerpen mee te brengen naar het ziekenhuis.
- Bijkomende informatie omtrent ziekenhuisopnames en verwante thema's kunt u ook opvragen bij uw plaatselijk **ziekenfonds**.



- Tips en opmerkingen om de zorg verder te verbeteren zijn steeds welkom en kunt u aangeven op het kaartje 'Uw mening telt', te verkrijgen aan de balie.
- Meer informatie over deze en andere algemene items kunt u terugvinden op onze website: [www.aznikolaas.be](http://www.aznikolaas.be). Raadpleeg zeker de items onder 'Praktisch' en 'Zorgethiek en regelgeving'. Indien u niet over internet beschikt, kunt u deze informatie eveneens op papier bekomen aan het onthaal van het ziekenhuis.
- Voor uw en onze veiligheid zijn er op de spoedgevallendienst verschillende bewakingscamera's opgesteld.

### *Contactgegevens*

**Algemeen nummer en afspraken AZ Nikolaas:** 03 760 60 60

**Spoedgevallendienst:** 03 760 60 00

**Dienst medische beeldvorming:** 03 760 60 65

**Antigifcentrum:** 070 245 245

**Zelfmoordlijn:** 1813

# 10 duidelijke afspraken

Voor uw en onze veiligheid en gezondheid

1. Deze afspraken zijn een samenvatting van het Reglement Inwendige Orde (ter inzage bij de receptie). De toegang tot het ziekenhuis wordt geweigerd aan wie dit reglement niet naleeft of storend gedrag vertoont.
2. Respecteer de rust en de stilte eigen aan het ziekenhuis. Verbaal geweld tegenover om het even wie is uit den boze. Fysiek geweld zal altijd gemeld worden aan de interne veiligheidsdienst en de politie.
3. Zorg ervoor dat u zich altijd kunt identificeren.
4. Het fotograferen of filmen van zorgverleners, patiënten of bezoekers is streng verboden, tenzij u de uitdrukkelijke toestemming hebt van de betrokkene(n).
5. Het binnenbrengen van wapens of voorwerpen die als wapen kunnen worden gebruikt is verboden.
6. Tegenover drugs geldt nultolerantie; de politie wordt steeds verwittigd.
7. Roken is verboden, behalve op de daarvoor voorziene plaatsen. Gebruik van alcohol in het ziekenhuis wordt afgeraden.
8. Kom niet zonder goede reden (als patiënt, bezoeker, begeleider,...) naar het ziekenhuis.
9. Respecteer de bezoeken en openingsuren van het ziekenhuis en de cafetaria's.
10. Respecteer de regels voor het parkeren van auto's en (brom)fietsen.

Het Reglement Inwendige Orde kunt u steeds raadplegen op onze website en aan de onthaalbalies van de verschillende campussen.





**AZ Nikolaas vzw**

Moerlandstraat 1 - 9100 Sint-Niklaas  
tel. 03 760 60 60 - fax 03 760 60 70  
[www.aznikolaas.be](http://www.aznikolaas.be) - [info@aznikolaas.be](mailto:info@aznikolaas.be)

**Dienst Spoedgevallen**

03 760 60 00